

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES GAZ

### OFFRE PEPSECO

CALEO, siège social 7 Rte de Colmar - BP 117- 68500 GUEBWILLER CEDEX  
Tél. 03 89 62 12 10 – Fax 03 89 62 12 19 – [www.caleo-guebwiller.fr](http://www.caleo-guebwiller.fr)  
Siret : 483 591 780 000 18  
Numéro RCS : Colmar B 483 591 780

#### 1. OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles CALEO, s'engage à fournir au client une quantité de gaz correspondant à sa consommation totale et aux services associés présentés dans l'offre PEPSECO de CALEO.

Le contrat PEPSECO définit les modalités de distribution et de vente du gaz naturel par CALEO au Point de Livraison du Client. Le contrat est conclu pour une durée déterminée et sur la base d'un prix qui est fixe pendant cette même durée.

Les Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande ; elles sont en outre remises à tout Client souscrivant un Contrat de vente de gaz.

CALEO assure la fourniture exclusive du Point de Livraison du Client et le Contrat est valable uniquement pour le Point de Livraison considéré. Le gaz livré à ce titre ne doit pas être cédé à des tiers par le Client, même gratuitement.

En souscrivant le Contrat, le Client accepte que toutes les prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD mentionnées dans les présentes Conditions Générales et figurant dans les « Conditions Standard de Livraison » du GRD, soient réalisées et garanties par le GRD au profit du Client, tel que cela résulte du Contrat d'Acheminement.

Il est précisé que ces Conditions Standard de Livraison sont relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et explicitent les engagements de CALEO en tant que GRD vis-à-vis du Client et également les obligations que doit respecter le Client. Ces dispositions générales font partie intégrante du Contrat. Elles sont également remises au Client et disponibles sur le site internet de CALEO.

#### 2. CONDITIONS PRECONTRACTUELLES DU CONTRAT

##### 2.1 Conditions de souscription du contrat

Lors de la souscription du contrat, plusieurs pièces justificatives seront demandées au client :

- une pièce d'identité
- le bail d'habitation

En cas d'arriérés à une ancienne adresse, CALEO se réserve le droit de conditionner l'ouverture à une nouvelle adresse suite à l'apurement total du solde dû.

Le client peut souscrire à l'offre CALEO directement à l'agence situé 7, route de Colmar à GUEBWILLER. Dans le cadre d'une vente à distance, le client a également la possibilité de souscrire par mail, l'offre sera validée une fois le contrat signé.

Il est rappelé que la signature du contrat et des Conditions Générales de Vente est obligatoire.

La transmission de pièces justificatives est obligatoire lors de la souscription du contrat.

A la demande de CALEO, le client fournit une copie de son contrat de bail ou de son acte notarié de vente afin de justifier de sa qualité de locataire ou de propriétaire.

En cas d'arriérés à une ancienne adresse, CALEO se réserve le droit de conditionner l'ouverture à une nouvelle adresse suite à l'apurement total du solde dû.

En cours de Contrat, le Client s'engage à prévenir CALEO de toute modification relative aux informations précitées

##### 2.2 Conditions liées à la fourniture et à l'acheminement du gaz par CALEO

L'engagement de CALEO de fournir du gaz naturel au Client, de lui permettre d'accéder au Réseau Public de Distribution et de l'utiliser aux conditions du Contrat, est conditionné, tant à la date de prise d'effet du Contrat que pendant toute sa durée, par :

Pour chaque site, l'engagement de CALEO de fournir du gaz conformément aux termes et conditions du contrat est conditionné par:

- L'éligibilité du site conformément à la loi ;

- Le raccordement effectif du ou des points de livraison au réseau de distribution et la conformité des installations intérieures à la réglementation et aux normes en vigueur ;
- L'exclusivité de la fourniture de gaz du site par CALEO ;
- Le règlement des factures conformément aux présentes conditions ;
- L'utilisation directe et exclusive par le client du gaz aux points de livraison ;
- Le respect par le client de toutes les dispositions de sécurité et de maintenance nécessaires, conformément aux lois et règlements applicables en France, relatives tant à des installations intérieures de gaz et aux postes de livraison qu'à des appareils d'utilisation du gaz, y compris pour faire face à des arrêts momentanés de la fourniture et de variation des pressions ou caractéristiques du gaz.

### **2.3 Accès au réseau public de distribution**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Standard de Livraison et les accepte expressément. Ces conditions sont remises au Client et peuvent également être consultées sur le site internet de CALEO <https://caleo-guebwiller.fr>.

## **3. L'OFFRE PEPSECO**

Le tarif CALEO PEPSECO est défini dans le Contrat de fourniture de gaz naturel.

Le Prix est constitué d'un abonnement ainsi que du prix du kWh. Ils sont définis dans le contrat particulier. Ils comprennent le coût de l'acheminement jusqu'au point de livraison. Le contrat de fourniture gaz définit également la Plage de Consommation Prévisionnelle du Client.

### **3.1 Option tarifaire**

L'option tarifaire est basée sur la consommation annuelle de référence, sur le diagnostic de Performance Energétique ainsi qu'à la superficie du logement. Le fournisseur applique l'option tarifaire en adéquation aux éléments ci-dessus.

- Option 1 : Tout client particulier, consommant moins de 4 000 kWh/an
- Option 2 : Tout client particulier, consommant plus de 4 000 kWh/an

### **3.2 Le prix du gaz**

#### **Le prix du kWh**

Le prix du Gaz du kWh HTT est fixe sur la durée stipulée sur le Contrat. Il sera révisé à chaque échéance du Contrat. Le Client sera informé, au plus tard 30 jours avant cette échéance, du nouveau prix qui lui sera appliqué à compter de la date de renouvellement de son Contrat. En cas de refus de son nouveau prix, le Client peut résilier son contrat à tout moment sans pénalité.

#### **La Prime Fixe Annuelle**

Le prix de l'abonnement évolue une fois par an, au 1er juillet, il sera publié sur le site [www.caleo-guebwiller.fr](http://www.caleo-guebwiller.fr). Le prix de l'abonnement comprend les coûts d'acheminement dont la part fixe de l'ATRD qui évolue une fois par an lors des mouvements réglementaires. ATRD : Accès des tiers au réseau de distribution de gaz naturel.

Les modifications de prix s'appliqueront de plein droit aux contrats en cours d'exécution. Les nouveaux tarifs seront pris en compte pour les consommations et l'abonnement du mois au cours duquel le texte réglementaire fixant les nouveaux tarifs est publié.

#### **CEE**

En application des dispositions des articles L.221-1 et suivants du Code de l'énergie, CALEO, en sa qualité de fournisseur d'énergie, est soumis à des obligations légales en matière de certificats d'économies d'énergie (CEE).

Les Prix définis aux Conditions Particulières incluent les coûts supportés par CALEO au titre de dispositions à la date de signature du Contrat.

En cas d'évolution des dispositions législatives ou réglementaires applicables aux CEE, et notamment en cas de modification du volume d'obligations d'acquisition ou de restitution imposé à CALEO, le Prix du kWh pourra être ajusté afin de répercuter strictement les surcoûts ou économies directement induits par cette évolution.

Toute évolution du Prix au titre du présent article :

- sera proportionnée aux variations effectives des coûts supportés par CALEO ;
- fera l'objet d'une information préalable du Client, par tout moyen approprié, notamment via les factures ou tout support durable.

Les modalités de calcul de ces ajustements, fondées sur les obligations réglementaires applicables et les coûts moyens d'acquisition des CEE, sont tenues à la disposition du Client sur simple demande.

#### **Impôts, taxes et charges**

Les prix afférents au Contrat sont, sauf mention contraire, hors taxes, impôts, contributions et prélèvements de même nature et n'incluent pas la Contribution Tarifaire d'Acheminement (CTA). Ils seront majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges ou contributions de toute nature en vigueur au moment de la consommation, supportés ou collectés et reversés par CALEO grevant la fourniture de gaz naturel et l'accès au Réseau Public de transport et de Distribution ou son utilisation. Toutes modifications de ces taxes, impôts, charges ou contributions seront applicables de plein droit aux Contrats en cours d'exécution et feront, le cas échéant, l'objet d'une information générale auprès des Client.

### **Prestations comprises dans le contrat sans donner lieu à une facturation**

L'espace client permet la consultation et la gestion en ligne du Contrat. L'accès à l'espace client est sécurisé par un identifiant et un mot de passe. Le Client peut ainsi :

- Accéder à ses factures électroniques
- Régler ses factures en ligne,
- Gérer la mensualisation : l'outil permet au client de modifier les dates ainsi que les prélèvements mensuels
- Communiquer avec un conseiller, et recevoir des réponses personnalisées.
- Suivre ses consommations facturées et les comparer, suivre son historique de consommation
- Estimer sa facture de gaz : outil qui permet au client d'estimer sa facture en indiquant son relevé de gaz

La facture électronique : elle est disponible dans l'espace client.

Comprendre sa facture de gaz : outil mis à la disposition du client, aide sur le site internet afin de mieux comprendre ses factures de gaz. Le client peut trouver les réponses à ses questions.

Economie d'énergie : outil qui permet au client de bénéficier de conseils pratiques et personnalisés pour faire des économies d'énergie.

## **4. DURÉE DU CONTRAT**

Le contrat PEPSECO lie les parties à la date de signature du contrat et pour la durée stipulée sur le Contrat. Le contrat est renouvelable par tacite reconduction.

A la date d'échéance du Contrat CALEO proposera au Client un renouvellement de celui-ci prévoyant de nouveaux prix sur une nouvelle durée d'engagement.

Si le client ne souhaite pas prolonger son contrat, il doit en informer Caléo par tous les moyens écrits à sa disposition. Dans ce cas, le Contrat d'origine prendra fin et CALEO adressera au Client une facture de résiliation. Toute consommation du Client à l'issue de la première période contractuelle lui sera facturée.

Le client, ainsi que les. Le client ne peut céder ses droits et obligations au titre du contrat.

## **5. RÉSILIATION**

La résiliation du contrat est possible à tout moment et sans préavis, par courrier ou par mail. La résiliation du Contrat entraîne l'obligation pour le Client de payer l'intégralité des sommes dues à CALEO jusqu'au jour de leur résiliation.

Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Un remboursement d'un trop perçu éventuel est effectué dans un délai maximal de deux semaines après l'émission de la facture de résiliation. Il est à préciser qu'aucun frais de résiliation ne sera facturé au client.

### **5.1 A l'initiative du client**

Une intervention du Distributeur, pour fermeture du compteur, est nécessaire pour que la résiliation soit effective. Le Contrat ne prendra fin qu'à la date de ladite intervention et dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la notification de la résiliation. Le cas échéant, l'intervention du Distributeur peut nécessiter impérativement la présence du Client ou de son représentant. A défaut de l'accès au compteur, le client a la possibilité de fournir son état des lieux de sortie avec la preuve de l'auto-relève qui y figure.

Les différents cas de résiliation sont prévus ci-dessous :

- En cas de modification des conditions particulières ou générales de Vente par CALEO.
- En cas de manquement de la part du fournisseur à son obligation de vente, hors cas de force majeure ou cas assimilés visés à l'article 16 ci-après.
- En cas de changement de fournisseur.
- Pour motifs légitimes (déménagement notamment).

En cas de déménagement, le client a l'obligation de fournir à CALEO l'adresse à laquelle ladite facture de résiliation doit lui être envoyée.

Dans le cas d'un changement de fournisseur, le Contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet d'un nouveau Contrat établi pour le nouveau Fournisseur. Dans les autres cas, la résiliation prendra effet au plus tard trente jours à compter de la date de sa notification à CALEO.

En cas de divorce ou d'une séparation, le relevé du compteur est obligatoire afin de pouvoir résilier le contrat commun et ainsi ouvrir un nouveau contrat avec un nom unique.

### **5.2 A l'initiative de CALEO**

En cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles, notamment en cas d'absence de paiement de ses factures, doublée ou non d'un refus d'accès au compteur, CALEO suspendra la fourniture de gaz naturel du Client et procédera à la résiliation de son Contrat dans un délai maximum de trente jours suivant la suspension de ses fournitures. La résiliation sera actée par l'émission de la facture de résiliation du Contrat.

### **5.3 A l'initiative de l'une ou l'autre des parties**

Dans le cas prévu à l'article 16 relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés.

## **6. MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT**

Conformément à l'article L224-10 du Code de la consommation, tout projet de modification par CALEO des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, au moins un (1) mois avant la date d'application envisagée.

Le client est par ailleurs informé qu'il peut résilier le contrat sans pénalité à tout moment. Cet article ne s'applique pas aux modifications imposées par des dispositions législatives ou réglementaires.

## **7. MESURAGE DU GAZ, MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT**

### **7.1 Mesurage du gaz**

Les quantités de gaz naturel livrées et leur contenu énergétique sont mesurées conformément aux dispositions des Conditions Standard de Livraison. L'article L224-11 du Code de la consommation prévoit que le Fournisseur a l'obligation de facturer le Client sur la base de l'énergie consommée, donc sur relevé d'index, au moins une fois par an. Le client a l'obligation de laisser CALEO en tant que GRD accéder à ses ouvrages selon cette périodicité annuelle. Le client a la possibilité de transmettre l'index de son compteur à minima 5 jours ouvrés avant la date de sa prochaine facture.

En l'absence d'index réel de relève fourni à CALEO par le gestionnaire du réseau de distribution, CALEO estime l'index du compteur du client par tout moyen à sa disposition notamment l'historique de consommation s'il existe.

La fréquence des relèves par CALEO est semestrielle. Le Fournisseur ne peut facturer aucune consommation antérieure de plus de quatorze (14) mois au dernier relevé (ou auto-relevé), sauf en cas de fraude, de défaut d'accès au compteur ou d'absence de transmission d'index par le Client suite au courrier recommandé avec accusé de réception qui lui aura été adressé par le Fournisseur.

Sur la demande de CALEO, le Client prend donc toute disposition pour permettre l'accès à ses compteurs à CALEO.

### **7.2 Fréquence de facturation**

a) Facture semestrielle : deux factures par an basées sur des relevés réels.

b) Mensualisation : Le client doit opter pour le prélèvement automatique.

La mensualisation permet au Client de lisser ses paiements sur une période de dix (10) mois en payant un montant identique chaque mois. Lors de la première mise en place de la mensualisation, CALEO et le Client arrêtent d'un commun accord un échéancier les montants des mensualités qui seront prélevés vers le 10, le 15 ou le 30 du mois. Les mensualités sont calculées sur la base des abonnements sur la période à venir, des consommations annuelles prévisionnelles de gaz naturel en prenant en compte, le cas échéant ainsi que de l'historique de la consommation annuelle du Client.

Le Client recevra une facture par an. Cette facture sera adressée au Client, suite au relevé de ses consommations réelles ou, à défaut, de ses consommations estimées par le Distributeur. Elle comprend le montant des abonnements, des consommations du Client, déduction faite des mensualités déjà réglées et indique le montant de l'échéance de régularisation éventuelle sur les onzièmes et douzièmes mois. Si le solde présente un reste à payer, un ou deux prélèvements automatiques seront effectués aux dates indiquées sur la facture (premier prélèvement quinze jours après la date de celle-ci). Si le solde est en faveur du Client, un remboursement par virement sera effectué par CALEO. Un nouvel échéancier de paiement, établi selon les modalités ci-dessus, est indiqué sur la facture annuelle.

Le Client peut demander la modification des nouvelles échéances en contactant CALEO. Cette dernière se réserve le droit de refuser le montant de la mensualité proposée par le Client en cas de forte incohérence avec l'historique de consommations du celui-ci. Le Client peut mettre fin à la mensualisation à tout moment en respectant un préavis d'un mois. En cas de rejet du prélèvement automatique pour le paiement d'une échéance, la mensualisation peut être résiliée par CALEO à compter du troisième rejet pour les motifs standards (insuffisance de provision...) ou du premier rejet en cas de compte clôturé pour quelque motif que ce soit (décès, décision judiciaire...).

Chaque facture comporte :

- un terme fixe mensuel,
- un terme de quantité et le produit dudit terme par les quantités vendues depuis la dernière facture,
- le cas échéant, les prestations complémentaires réalisées par le gestionnaire du réseau de distribution pour le compte du client et facturées par CALEO pour le compte du gestionnaire du réseau de distribution,
- les impôts, taxes et redevances applicables en France. Par ailleurs, la facture indique: le numéro de téléphone du gestionnaire du réseau de distribution pour toute demande de dépannage et d'intervention d'urgence. Lorsqu'une facture comporte, suite à un changement de prix ; l'Abonnement et/ou les consommations payables à un ancien prix, une répartition en fonction de la durée de chaque période écoulée est effectuée.

### **7.3 Modalités de paiement des factures**

Les factures sont payables dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur date d'édition. Le Client dispose d'un délai d'un (1) mois pour contester la facture, notamment en cas de surestimation de celle-ci, en fournissant le relevé du compteur.

Le règlement des factures devra s'effectuer dès réception dans un délai de 15 jours :

- Prélèvement automatique
- dans notre agence : par espèces, par chèque bancaire ou énergie, par carte bancaire,
- par courrier : par chèque bancaire ou énergie
- par virement bancaire
- par mandat compte auprès de la POSTE
- sur notre agence en ligne sur le site [www.caleo-quebwiller.fr](http://www.caleo-quebwiller.fr)

Le client pourra également choisir le règlement par prélèvement automatique soit tous les mois avec la mensualisation,

soit tous les six mois à réception de sa facture.  
CALEO ne demande aucun dépôt de garantie.

Les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du Contrat, à l'adresse du lieu de consommation ou à une adresse différente,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) titulaire(s) du(des) Contrat(s). Dans tous les cas, le titulaire de chaque Contrat reste responsable du paiement de l'intégralité de ses factures. En cas de pluralité de titulaires pour un même Contrat, ceux-ci sont solidairement responsables du paiement des factures. Il en est de même des couples mariés qui sont solidaires même si leurs deux noms ne figurent pas sur le Contrat. Dans le cas où le Client a opté pour une e-facture, il sera informé par mail de la mise à disposition de cette dernière dans son compte de l'Agence en Ligne.

#### **7.4 Absence de paiement**

Les sommes dues pour la consommation de gaz ainsi que les redevances de location et d'entretien des compteurs sont payables à la première présentation de la facture. En cas d'absence de paiement, CALEO peut adresser au Client ou au tiers désigné comme payeur, plusieurs courriers l'informant que faute de paiement, il s'expose à l'interruption de la fourniture de gaz.

À défaut d'accord avec le Client, CALEO peut, dans les délais définis par la réglementation et après en avoir avisé le Client par courrier, interrompre la fourniture de gaz. Il est entendu, qu'en pareil cas, le Client ne peut revendiquer le remboursement d'aucun dommage quel qu'il soit, ni aucune réduction de quelque nature que ce soit sur les montants facturés. Les frais d'interruption et de rétablissement sont à la charge du Client. En l'absence de paiement régularisant les impayés du Client, CALEO peut résilier le(s) Contrat(s) dans les conditions de l'article 5. Résiliation. Ces mesures sont prises par CALEO dans les conditions et sous réserve des dispositions spécifiques prévues par la réglementation notamment pour les Clients relevant des dispositions de l'article 8.

Pour le cas où le Client ne solderait pas sa dette dans les délais impartis, avant ou après résiliation du Contrat, CALEO se réserve le droit de transmettre le dossier d'impayé à un Commissaire de Justice ou à un organisme de recouvrement. Ceux-ci seront chargés du recouvrement amiable ou judiciaire de la dette du Client, étant précisé que tous les frais de recouvrement judiciaires seront à la charge de ce dernier.

En cas d'impossibilité d'accéder au compteur, CALEO pourra également demander la résiliation du contrat en instruisant une procédure judiciaire, afin d'autoriser CALEO à pénétrer dans le logement ou le local du Client en vue de relever et déposer le ou les compteurs. Suite à l'intervention de dépose, tous les contrats seront résiliés et les montants dus feront l'objet d'un recouvrement judiciaire. Les frais afférents resteront également à la charge du Client défaillant.

#### **7.5 Contestation de facture**

##### **a) Principe**

En cas d'erreur manifeste de relevé d'index du compteur portant sur une ou plusieurs factures, le client s'engage à effectuer le règlement du montant correspondant aux consommations réellement enregistrées.

Aucune autre réclamation n'autorise le client à différer, réduire ou refuser le paiement des factures présentées. Si toutefois cette autre réclamation devait aboutir à un remboursement au profit du client, il s'effectuerait dans un délai d'un mois après accord de CALEO au client.

##### **b) Délai de contestation**

Concernant le client particulier, contestation possible dans un délai de 5 ans. Le fournisseur dispose quant à lui d'un délai de 14 mois.

Les fraudes portant sur le matériel de comptage relèvent du droit commun et peuvent donc faire l'objet d'une plainte pénale de la part de CALEO qui pourra également se porter partie civile. L'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du Client, notamment les frais d'atteinte aux ouvrages prévus au Catalogue des Prestations.

#### **7.6 Modalité de remboursement**

En cours de Contrat, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu en faveur du Client inférieur à 25 euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le Client demande son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par CALEO. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du Client.

### **8. DISPOSITIONS POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ**

#### **- Le chèque énergie**

Le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un certain montant défini par décret, pourra bénéficier auprès de son fournisseur pour une part de sa consommation de Gaz de sa résidence principale, d'un chèque énergie dont les modalités et les conditions d'accès sont fixées par décret en Conseil d'Etat. Le chèque énergie est attribué au Client chaque année sous conditions de ressources. Le client peut contacter les numéros dédiés mis en place par l'Etat pour le chèque énergie : 0 805 204 805.

#### **- Fonds de solidarité pour le logement**

Le client peut saisir les services sociaux s'il rencontre des difficultés quant à l'acquittement de sa facture de gaz naturel.

Le Fournisseur recherche, en outre, auprès du Client une solution de règlement à l'amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine du Fonds de Solidarité pour le Logement, auprès duquel le Client peut déposer une demande d'aide pour le paiement de ses factures d'énergie.

## **9. DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément à l'article L. 332-1 suivants, L442-4 et suivants du Code de l'Énergie et L. 224-1 et suivants du code de la consommation, le client dispose d'un droit de rétractation.

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors agences Caleo, conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter du lendemain du jour de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client, auquel aucune pénalité ne peut être réclamée, n'a pas à motiver sa décision.

Le Client informe Caleo de sa décision de se rétracter en lui adressant par courrier ou par mail, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le formulaire de rétractation situé en fin des présentes Conditions Générales de Vente ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté et exprimant sa volonté de se rétracter. Pour toute rétractation faite par courriel, Caleo fournira sans délai au Client un accusé de réception sur un support durable. En cas de litige portant sur l'exercice du droit de rétractation, il revient au Client d'apporter la preuve qu'il l'a bien effectuée.

La totalité des sommes éventuellement versées par le Client lui seront intégralement remboursées dans les quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation.

Conformément aux articles L221-25 et L224-6 du Code de la consommation, lorsque le Client souhaite que l'exécution de son Contrat commence avant la fin du délai de rétractation, Caleo recueille sa demande expresse par tous moyens et transmet au Client les conditions contractuelles écrites ou sur support durable, accompagnées du formulaire de rétractation. Lorsqu'il exerce tout de même son droit de rétractation avant la fin du délai de rétractation, le Client, dont Caleo a recueilli la demande expresse, a l'obligation de payer à Caleo le montant de l'abonnement et de la consommation jusqu'à la date à laquelle il communique à Caleo sa décision de se rétracter, et ce sur la base d'une déclaration d'index par le Client.

## **10. CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE DE GAZ**

CALEO s'engage à assurer une fourniture de gaz naturel continue et de qualité sauf dans les cas qui relèvent de la force majeure ou de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites des techniques existantes au moment de l'incident, ainsi que dans les cas énoncés ci-après :

- danger grave et immédiat porté à la connaissance de CALEO,
- inexécution de l'une de ses obligations par le client (notamment dans le cas visé à l'article 6-3), sans préjudice des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. Celles-ci sont alors portées à la connaissance des Clients, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage, ou d'information individualisées ;
- lorsque la fourniture de gaz est affectée d'interruptions ayant pour cause des raisons accidentelles sans faute de la part de CALEO ou étant dues aux faits des tiers.

Il appartient au Client, à ses frais et sous sa responsabilité, de prendre les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture. De plus l'interruption de la fourniture n'exonère pas le client du paiement de ses factures sauf en cas de force majeure

## **11. MATÉRIEL DE LIVRAISON ET DE MESURE DE L'ÉNERGIE**

### **11.1 Les installations**

Les installations nécessaires à la livraison du gaz naturel se composent du branchement, du dispositif de coupure amont, des équipements éventuellement nécessaires pour réduire et stabiliser la pression du gaz naturel, du Compteur servant de base à la facturation et éventuellement d'un coffret. Ces équipements sont déterminés, fournis et installés par CALEO aux frais du Client, conformément à la réglementation en vigueur. La violation des scellés sera considérée comme fraude et poursuivie comme telle. Elle entraînera la facturation des frais prévus par le catalogue de prestations de CALEO disponible sur son site internet <http://caleo-quebwiller.fr> augmenté le cas échéant des frais inhérents à l'intervention d'un agent assermenté pour les constatations. Toute demande du Client visant à la suppression ou au déplacement de son branchement sera effectuée par CALEO aux frais du Client auquel un devis sera préalablement soumis.

### **11.2 Les branchements**

Les branchements ont pour objet d'amener le gaz depuis la canalisation de distribution jusqu'à l'immeuble à desservir. La partie de branchement en domaine public est renouvelée et entretenue par et aux frais du concessionnaire. Celle en partie privative est renouvelée et entretenue au frais du propriétaire.

Les compteurs et les dispositifs additionnels détériorés par le fait du client ou d'une personne dont il est civilement responsable sont réparés ou remplacés par le concessionnaire aux frais du client. Pour des raisons de sécurité, les propriétaires sont tenus de mettre en œuvre un minimum de protection mécanique du coffret de branchement gaz. Les frais de maintenance ou de réparations urgentes d'une conduite montante occasionnés par la mise en sécurité de l'ouvrage décidé par le concessionnaire, seront facturés au propriétaire sur la base des frais réels, augmentés de frais

généraux ou selon les coûts forfaitaires établis par le concessionnaire.

### 11.3 Propriété des appareils de mesure et de contrôle

Le Client en est locataire et les frais de location sont compris dans le tarif défini dans les Conditions Particulières. Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte lui-même à l'intégrité des appareils permettant le calcul de ses consommations de gaz naturel.

### 11.4 Entretien et vérification des appareils de mesure et de contrôle pour l'électricité et le gaz naturel

Les appareils de mesure et de contrôle sont entretenus et vérifiés par CALEO. À cette fin, les agents de CALEO doivent pouvoir accéder à tout moment à ces appareils sur justification de leur identité. Les frais de réparation ou de remplacement des appareils qui résultent, le cas échéant, de ces visites sont à la charge de CALEO (sauf détérioration imputable au Client) conformément au Catalogue des prestations de CALEO disponible sur <https://caleo-guebwiller.fr>. CALEO pourra procéder au remplacement des appareils en fonction des évolutions technologiques et réglementaires. Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage, soit par CALEO, soit par un expert choisi d'un commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais entraînés par cette vérification sont à la charge de CALEO, si ces éléments ne sont pas reconnus exacts, dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire. Le montant de ces frais figure dans le Catalogue des Prestations ou peut être obtenu sur simple demande auprès de CALEO.

### 11.5 Accès aux installations pour le relevé des Compteurs de gaz naturel

Le Client doit prendre toute disposition pour permettre l'accès et le relevé des Compteurs par CALEO au moins une fois par an. Dans les cas où l'accès aux Compteurs nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage de CALEO. Le Client absent lors du relevé des Compteurs a la possibilité de communiquer le relevé réel de ses consommations à CALEO. L'auto-relève ne dispense pas le Client de l'obligation de laisser accéder CALEO aux Compteurs au moins une fois par an. Si les Compteurs n'ont pas été relevés au cours des douze derniers mois, CALEO pourra demander un rendez-vous à la convenance du Client pour un relevé spécial facturé au Client au tarif mentionné dans le catalogue des prestations de CALEO, disponible sur son site internet <https://caleo-guebwiller.fr>. En cas d'impossibilité de relève de Compteur, CALEO calculera la facture sur la base d'une estimation. En cas de refus du Client de laisser CALEO accéder aux Compteurs, une procédure judiciaire pourra être engagée, les frais correspondants restant à la charge du Client

## 12. CONDITIONS D'USAGE DU GAZ NATUREL

### 12.1 Installation intérieure

L'installation intérieure gaz du Client commence communément

- à l'aval du Compteur ;
- à l'aval de l'organe de coupure individuel ;
- ou à défaut à l'aval du robinet de coupure général dans le cas des conduites montantes sans compteurs individuels.

L'installation intérieure, ses compléments ou modifications doivent être réalisés, et les visites de contrôle effectuées le cas échéant, conformément à la réglementation en vigueur relative aux règles techniques et de sécurité applicables aux installations de gaz.

L'installation intérieure est réalisée et entretenue sous la responsabilité de son propriétaire ou de toute personne à laquelle aurait été transférée sa garde. En aucun cas, le Fournisseur ou le Distributeur n'encourent de responsabilité à raison d'une quelconque défectuosité de l'Installation intérieure.

Les installations intérieures de gaz naturel, leurs compléments ou modifications doivent faire l'objet d'un certificat de conformité conformément aux dispositions réglementaires. Dans tous les cas, CALEO est autorisée, avant la mise en service et ultérieurement à tout moment, à vérifier les installations intérieures du Client, même si la fourniture de gaz est interrompue pour quelque raison que ce soit. En aucun cas CALEO n'encourt de responsabilité en raison de défectuosités des installations intérieures. CALEO peut également refuser de fournir ou interrompre la fourniture dans les cas cités à l'article 5.

### 12.2 Les branchements

Les branchements ont pour objet d'amener le gaz depuis la canalisation de distribution jusqu'à l'immeuble à desservir. La partie de branchement en domaine public est renouvelée et entretenue par et aux frais du concessionnaire. Celle en partie privative est renouvelée et entretenue au frais du propriétaire.

Les compteurs et les dispositifs additionnels détériorés par le fait du client ou d'une personne dont il est civilement responsable sont réparés ou remplacés par le concessionnaire aux frais du client. Pour des raisons de sécurité, les propriétaires sont tenus de mettre en œuvre un minimum de protection mécanique du coffret de branchement gaz. Les frais de maintenance ou de réparations urgentes d'une conduite montante occasionnés par la mise en sécurité de l'ouvrage décidé par le concessionnaire, seront facturés au propriétaire sur la base des frais réels, augmentés de frais généraux ou selon les coûts forfaitaires établis par le concessionnaire.

## 13. RESPONSABILITÉS

### 13.1 Principe

Le GRD et le Client engagent leur responsabilité l'un envers l'autre en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution de leur engagement dans les limites et conditions décrites dans les Conditions de Distribution.

Lorsque le Client allègue un préjudice ayant pour origine la mauvaise exécution ou non-exécution par CALEO d'un ou de plusieurs engagements figurant dans lesdites Conditions, le Client informe CALEO du préjudice allégué et lui fournit les pièces justifiant de sa demande. CALEO accuse réception de son dossier auprès du Client, traite sa

réclamation et l'informe de la suite qui y sera donnée.

En cas d'erreur ou de retard de facturation ou lorsque les niveaux de qualités des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, celui-ci peut bénéficier d'une indemnisation. L'indemnisation est égale :

- par point de livraison et par évènement, à un montant égal à un mois d'abonnement
- par année contractuelle, à deux fois le montant précédent.

Le Client engage sa responsabilité vis-à-vis de CALEO en cas de mauvaise exécution ou non-exécution d'une de ses obligations figurant dans les Conditions Standard de Livraison. En cas de préjudice allégué par CALEO celle-ci pourra engager toute procédure amiable ou contentieuse à l'encontre du Client si elle estime que celui-ci est à l'origine de son préjudice.

En cas de non-respect par le client de ses obligations au titre du contrat de livraison ou des conditions standards de livraison entraînant la suspension de la fourniture de gaz par le gestionnaire du réseau de distribution, CALEO est délié de ses obligations vis-à-vis du client au titre du contrat et ne pourra voir sa responsabilité engagée sur ce fondement

### **13.2 Installations intérieures**

La responsabilité de CALEO ne s'étendant pas à l'installation intérieure du client, ce dernier déclare avoir pris toutes les dispositions de sécurité nécessaires, relatives tant à son installation intérieure qu'à ses appareils d'utilisation, en ce qui concerne notamment un arrêt momentané des livraisons. CALEO ne prend en charge l'entretien ni la réparation des chaudières gaz. De même que lors de l'ouverture du compteur gaz, l'agent d'intervention n'est pas habilité à démarrer la chaudière des clients. Chacune des Parties est responsable de l'exécution des obligations mise à sa charge au titre du Contrat et est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages directs et certains causés à l'autre Partie, dans les conditions du droit commun et dans les limites et conditions précisées ci-après. Aucune des Parties n'encourt de responsabilité vis-à-vis de l'autre à raison des dommages ou défauts d'exécution qui sont la conséquence du fait d'un tiers, d'un évènement constitutif d'un cas de force majeure ou cas assimilés tels que définis à l'article 16 des Conditions Générales, de contraintes insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ou aux limites technique apprécié au moment de l'interruption ou d'une décision des pouvoirs publics pour un motif de sécurité publique ou de police.

## **14. FORCE MAJEURE ET CAS ASSIMILÉS**

### **14.1 Définition**

En plus des circonstances habituelles répondant à la définition de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, les Parties conviennent que constituent des événements de cette nature les circonstances suivantes :

- Les circonstances climatiques telles qu'un aléa de température et/ou un phénomène sismique et/ou une inondation et/ou un incendie empêchant l'exécution du Contrat ainsi que toute catastrophe naturelle au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est-à-dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises.
- La guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révolutions, les pillages, les actes de piraterie et de terrorisme, les sabotages, les attentats,
- Des circonstances d'ordre politique, économique ou des mouvements sociaux ayant pour conséquence une limitation importante ou une cessation de l'approvisionnement des Parties nécessaire à leur activité,
- Les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de défense, de police ou de sécurité publique,
- Le bris de machine ou accident d'exploitation ou de matériel, qui ne résulte pas d'un défaut de maintenance ou d'une utilisation anormale des installations,
- La force majeure affectant l'exploitant de Réseau de Transport et/ou le Distributeur et l'empêchant de livrer les quantités de gaz naturel dans les conditions définies au Contrat d'Acheminement.

### **14.2 Notification**

La Partie souhaitant invoquer le cas de force majeure devra impérativement le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception sous 5 jours calendaires à compter de la survenance de l'évènement. Elle devra fournir les justificatifs nécessaires et informer l'autre Partie de la durée prévisible de la situation. La Partie invoquant l'évènement de force majeure s'engage à faire ses meilleurs efforts pour limiter et/ou faire cesser les conséquences de l'évènement constitutif de force majeure dans les meilleurs délais.

Les obligations contractuelles des Parties, à l'exception du paiement des factures dans le délai imparti et de l'obligation de confidentialité, sont alors suspendues pour le Site concerné pendant toute la durée de l'évènement de force majeure. Si la suspension du Contrat résultant de l'évènement de force majeure se prolonge pendant plus d'un (1) mois à compter de la date de sa survenance, la Partie qui n'a pas invoqué la force majeure a la faculté de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 5.

## **15. DROIT APPLICABLE**

Le Contrat est soumis à la loi française. Les litiges s'y rapportant que les Parties n'auraient pu résoudre à l'amiable seront soumis aux tribunaux de l'ordre judiciaire compétent.

## **16. LITIGES ET RÉCLAMATIONS**

Pour tous litiges rencontrés, le client est invité à contacter le service clientèle de CALEO à l'adresse postale : CALEO – 7 route de Colmar - 68500 GUEBWILLER.

En cas de litige relatif à l'exécution du présent contrat, le Client peut adresser une réclamation orale ou écrite au service clients dont les coordonnées figurent sur sa facture. Si le Client n'est pas satisfait de

la réponse apportée par le service Clients, il peut saisir le service consommateurs dont les coordonnées lui sont indiquées dans la réponse du service Clients.

CALEO se réserve le droit de porter plainte contre X auprès du Procureur de la République pour toute action frauduleuse constatée par nos services.

Le client a également la possibilité de saisir le Médiateur National de l'Énergie, par téléphone au 0800 112 525 (Service et appel gratuits), par courriel sur l'adresse [infoconso@energie-mediateur.fr](mailto:infoconso@energie-mediateur.fr), par voie postale Médiateur national de l'énergie- Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS CEDEX 09, ou encore directement en ligne sur les sites <https://www.sollen.fr/> et <https://www.energie-mediateur.fr/>.

## **17. DONNES PERSONNELLES**

### **a. Finalité et qualité de responsable de traitement**

Dans le cadre de son activité, le Fournisseur agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses clients dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

L'utilisation de certaines données est strictement nécessaire à l'exécution du Contrat ou relève de l'intérêt légitime du Fournisseur. Elle a pour finalité de permettre au Fournisseur de gérer la relation clientèle dans le cadre de la vente d'énergie et de services.

Les données strictement nécessaires à l'exécution du Contrat sont collectées directement auprès du Client. A défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne sera pas en mesure de conclure le contrat de vente d'énergie ou le service demandé.

Le Fournisseur s'efforce par ailleurs de personnaliser ses services afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients. Dans ce cadre, le Fournisseur est amené à collecter directement ou indirectement avec le consentement de la personne concernée, des données non strictement nécessaires à l'exécution du Contrat, afin de mieux connaître ses clients et de pouvoir proposer les offres les plus pertinentes.

A défaut de communication de ces données, le Fournisseur ne sera pas en mesure de proposer de services personnalisés ou d'offres promotionnelles ciblées au Client.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Ces droits peuvent être exercés auprès de CALÉO, 7, Route de Colmar BP 117, 68 502 GUEBWILLER Cedex.

### **b. Destinataires ou catégories de destinataires :**

Les données traitées sont destinées aux services internes du Fournisseurs, à ses partenaires ou sous-traitants ou partenaires, aux établissements financiers et postaux, aux tiers autorisées en vertu d'une disposition réglementaire, ainsi qu'aux Distributeur(s).

## **18. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**

Toute modification des conditions générales sera portée à la connaissance du client par tout moyen en dehors des modifications apportées par voie réglementaire. Suite à cette information un délai de 3 mois est laissé au client pour résilier son contrat. En l'absence d'opposition du client aux nouvelles conditions générales dans un délai d'un mois, elles seront réputées acceptées et se substitueront de plein droit aux présentes conditions générales.

---

Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous.

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION DESTINÉ AUX CONSOMMATEURS ET AUX NON-PROFESSIONNELS BÉNÉFICIAIRE D'UNE CONSOMMATION DE GAZ NATUREL INFÉRIEURE À 50 000 KWH PAR AN**

Code de la consommation, articles L221-18 et suivants traitant des contrats conclus à distance ou hors établissement, et L224-6.

**Conditions :**

1. Compléter et signer le formulaire ci-dessous ou utiliser tout autre support adéquat
2. L'envoyer à Caleo par mail ou par courrier à l'adresse [accueil@caleo-guebwiller.fr](mailto:accueil@caleo-guebwiller.fr)  
Adresse d'envoi postal : Caleo – 7 route de Colmar 68500 GUEBWILLER.
3. L'expédier au plus tard le quatorzième jour à compter du lendemain du jour de la souscription du Contrat, ou, si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du Contrat portant sur la fourniture, l'accès et l'utilisation du réseau de gaz naturel.

Contrat conclu le :

\_\_\_\_\_  
Nom(s) et prénom(s) du (des) Client(s) :

\_\_\_\_\_  
Adresse du (des) Client(s) :

\_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature du (des) Client(s) :

(\*) Rayer la mention inutile.